

Resevillkor Swebus Express AB

Vi följer de allmänna villkor för bussar i kommersiell linjetrafik som tagits fram av Sveriges Bussföretag tillsammans med Konsumentverket. Vi lyder dessutom under de krav och passagerarrättigheter som följer av EU:s bussförordning (181/2011) och de delar som berör bussresor enligt lagen om kollektivtrafikresenärers rättigheter.

Resevillkor Swebus Express AB	1
Biljetter	2
Avbokningsskydd	2
Särskilda bestämmelser för linjer utanför Norden	3
Digitalt pendlarkort.....	3
Tillgänglighet.....	3
Bagage.....	3
Förseningar	4
Gränspasseringar	5
Djur.....	5
Hållplatser	5
Trivsel ombord	5
Bälteskudde - Barnstol	5
Betalning	6
Reklamationer.....	6

Biljetter

Du som reser med oss måste kunna visa upp giltigt färdbevis så länge du befinner dig på bussen. Du ska själv kontrollera att uppgifterna på biljetten överensstämmer med sträcka, tid och datum som beställts.

Ditt biljettnummer gäller som färdbevis och ska förvaras/hanteras som en värdehandling. Förlorat eller förkommet biljettnummer ersätts ej. Av- och påstigning måste göras på bokad hållplats. Du väljer biljett utifrån om du är barn, ungdom, student, vuxen eller pensionär.

Om du vid en biljettkontroll ombord på bussen inte kan uppvisa giltig biljett tas en kontrollavgift ut på f.n. 800 kr. Detsamma gäller om du reser till rabatterat pris, men inte kan styrka din rätt till rabatt.

Resenärskategorier

- Vuxen (26-64 år)
- Barn (0-15 år, fram till den dag man fyller 16 år).
Barn ska av säkerhets- och trivselskäl ha ett eget säte. Biljett ska därför köpas till samtliga barn oavsett ålder. Barnen reser med upp till 20 % rabatt jämfört med vuxenpriset på utvalda avgångar. Swebus tar inte särskilt ansvar för barn, utan målsman är alltid ansvarig.
- Ungdom: (16-25 år, fram till den dag man fyller 26 år).
Ungdomar reser med upp till 20 % rabatt jämfört med vuxenpriset på utvalda avgångar. Tänk på att du som reser med ungdomsbiljett ska kunna styrka din ålder med giltig legitimation.
- Studerande:
Studenter reser med upp till 20 % rabatt jämfört med vuxenpriset på utvalda avgångar. Du som reser med studentbiljett ska kunna uppvisa giltigt verifikat från CSN, Studentkortet eller Mecenat. Rabatten gäller även för internationella studenter med ISIC och IYTC –kort och vi accepterar även de vanligaste norska och danska studentkortet.
- Pensionär:
Som ålderspensionär (från och med den dag du fyller 65 år) reser du med upp till 20 % rabatt jämfört med vuxenpriset på utvalda avgångar. Du behöver kunna styrka din rätt att resa med pensionärsrabatt med hjälp av giltig legitimation. Du kan även resa med pensionärsbiljett om du uppbär sjuk- eller aktivitetsersättning från försäkringskassan. Visa bara upp ditt bevis från försäkringskassan när du visar upp din biljett.

Undantag Flygbussarna:

Vid bokning med vår samarbetspartner flygbussarna (Stockholm-Arlanda) gäller särskilda villkor: Upp till två barn (0-7 år) reser gratis mellan Stockholm och Arlanda med fullt betalade vuxen, ingen biljett behövs för barnen. För ytterligare barn gäller ungdomsbiljett. Ungdom är 8-17 år och vuxen är 18+.

Komplettering MTR Express, personlig tågbiljett:

Vid bokning med vår samarbetspartner MTR Express gäller följande:

En biljett som har utfärdats för viss namngiven resande är personlig och gäller bara för denne resande. Om trafikpersonalen begär det, ska den resande styrka sin rätt till resan genom att visa upp en godtagbar giltig identitetshandling. Detsamma gäller den som reser på rabatterad biljett. En sådan resande ska dessutom kunna visa upp ett godtagbart bevis (t.ex. studentlegitimation eller pensionärsintyg) för sin rätt till rabatt. Resenärer som undantas från krav på id-handling är medföljande barn som reser med vuxen och ensamåkande barn under 16 år, såvida barnet inte behöver styrka sin ålder för att få resa på rabatterad biljett. Om rätt till resa eller rabatt inte kan styrkas, anses den resande sakna giltig biljett.

Information vid resor med MTR Express och Tåg AB

För mer information vid resor med [MTR Express läs här](#) och vid resor med [Tåg AB läs här](#).

Avbokningsskydd

Med avbokningsskydd kan din biljett avbokas fram till 1 timme före resans avgång. Det är endast möjligt att köpa till avbokningsskydd i samband med att biljetten köps och senast två timmar innan resans avgång. Vid avbokning återbetalas biljettpriset, ej priset för avbokningsskyddet eller eventuell SMS-avgift. Om du köpt biljetten via Klarna återbetalas inte fakturaavgiften.

Ombokningsskydd

Med ombokningsskydd kan din biljett ombokas fram till 1 timme före resans avgång. Ombokningsskyddet säljs i samband med biljettköp fram till 2 timmar före avgång. Vid ombokning får du ett ombokningsvärde som är kostnaden för biljett exklusive ombokningsskyddet. Värdet kan nyttjas inom 90 dagar från biljettens resdatum vid ett eller flera köptillfällen. Eventuellt resterande ombokningsvärde kan användas som hel- eller delbetalning vid kommande bokning(ar). Ombokningsvärdet kan inte användas för att köpa biljett med avbokningsskydd.

Missabussen-skydd

En biljett med missabussen-skydd kan ombokas upp till **2 timmar efter avgång**. Vid ombokning får du ett ombokningsvärde som är kostnaden för biljett exklusive omboknings- och missabussenskydd. Värdet kan nyttjas inom 90 dagar från biljettens resdatum vid ett eller flera köptillfällen. Eventuellt resterande ombokningsvärde kan användas som hel- eller delbetalning vid kommande bokning(ar).

Särskilda bestämmelser för linjer utanför Norden

Observera att SMS-biljetter inte gäller som giltigt färdbevis på linje 901/902 och 920, endast utskrivna biljetter gäller. Om inte riskerar du att få betala en straffavgift på € 10-20. Observera att på linjer utanför Norden, får inte barn/ungdomar under 16 år resa ensamma utan vuxens sällskap. Föraren har rätt att avvisa resande under 16 år. Pass eller legitimation skall alltid finnas till hands. Vid eventuella förseningar hänvisas till respektive bussbolags restidsgaranti.

Digitalt pendlarkort

OBS. Swebus upphör med försäljning av pendlarkort.

Vi upphör med försäljning av pendlarkort fr.o.m. 28:e maj 2018. Tidigare inköpta kort kan användas enligt kortets giltighetstid. Dock längst t.o.m. 26:e augusti. Du som har giltiga kort och outnyttjade resor efter detta datum kan kontakta kundtjänst för återbetalning. kundsupport@swebus.se.

- Pendlarkort gäller alla dagar på vald sträcka.
- Pendlarkort lågpris gäller måndag-torsdag samt lördag på vald sträcka.
- Kortet är giltigt i 90 dagar, därefter förfaller eventuellt kvarstående resor. Outnyttjade resor återbetalas ej.
- Kortet är inte personligt.
- Endast en plats per avgång kan bokas.
- Fri avbokning fram till en timme före avgång. Avbokas inte resan kommer den att debiteras. Du kan avboka max antal resor du har per kort, t.ex. 10 gånger med ett 10-kort och 5 gånger med ett 5-kort.
- Resa utan bokning är möjlig i den mån det finns plats på bussen.

Tillgänglighet

Har du en funktionsnedsättning eller nedsatt rörlighet och planerar att resa med oss? Kontakta vår kundsupport på kundsupport@swebus.se eller på telefon 0771-218 218 så försöker vi hjälpa dig på bästa sätt.

Bagage

Ett (1) mindre handbagage får du ta med dig inne i bussen. Max mått för bagage inne i bussen är 40x30x20 cm. Av säkerhetsskäl får inget bagage placeras i bussens mittgång eller vid utgångar.

I din bussbiljett ingår att du får ta med dig ett (1) bagage som väger max 25 kg utan extra kostnad. Vid en eventuell stöld av eller skada på bagage från bussens bagageutrymme ersätter Swebus skadan upp till ett värde på 1200 EUR, förutsatt att skadan inte orsakats av din egen oaktsamhet. Ömtåligt bagage ska emballeras. Vid händelse av skadat eller förlorat bagage skall föraren kontaktas omedelbart. Värdesaker (t.ex. teknisk utrustning, smycken eller kontanter) ska inte förvaras i bagageutrymme och ersätts inte vid förlust eller skada.

Det är din skyldighet att märka ditt bagage med namn, adress och telefonnummer. Kontrollera noga vid avstigning att du får med dig rätt bagage.

Du får inte medföra farligt bagage som kan orsaka avsevärd skada, såsom explosiva och brandfarliga föremål och vätskor.

Du får heller inte medföra vapen eller giftiga, smittbärande och frätande ämnen.

Handikapphjälpmedel såsom rullstol, rollator och kryckor får medföras utan avgift. Vid köp av barnbiljett får du ta med dig barnvagn i bussens lastutrymme utan extra kostnad. För att skydda den ska den vara packad i plastpåse eller annat typ av skydd.

Specialregler bagage

Skidbussar

På våra linjer till Kungsberget, Vallåsen och Branäs får du ta med dig två (2) väskor samt skidfodral och pjäxbag utan extra kostnad. Samtliga väskorna ska placeras i bussens lastutrymme.

Flygtransfer

För vår flygtransferlinje (866) tillåter vi kabinväska med max mått 55x40x23 cm inne i bussen. Observera dock att detta gäller i mån av plats. Föraren är den som beslutar huruvida väskan av säkerhetsskäl tillåts medföras ombord.

Kvarglömt Bagage

Om bagage förkommer eller glöms kvar, kan du kontakta Swebus via e-post bagage@swebus.se. Vid kvarglömt bagage reserverar vi oss rätten att debitera frakt, expeditionskostnader och postförskott, om du begär att få ditt kvarglömda bagage hemskickat. Vi har inte möjlighet att skicka kvarglömt bagage över landsgränser.

Om kvarglömt bagage innehåller viktig medicin, plånbok, nycklar, id-handling och det har gått max 30 min från avstigandet kan du kontakta oss på 0771-218 218. Kom ihåg att ha ditt biljettnummer tillgängligt.

Extra bagage

Utöver det bagage (1 väska) som ingår i biljetten enligt våra ordinarie bagagevillkor kan du köpa utrymme för extra bagage (max 2 väskor). Extra bagage har samma regler som ordinarie bagage. Extra bagage bokas i samband med köp av resa och uppvisas för föraren tillsammans med bussbiljetten.

Specialbagage

Specialbagage såsom golfväskor, skidor, surfbrädor, musikinstrument etc. får medföras mot en extra avgift och förvaras alltid i bussens bagageutrymme. Se till att bagaget är ordentligt emballerat så att det inte skadar dina medpassagerares bagage. Swebus förbehåller sig rätten att neka specialbagage om bedömningen görs att det kan skada övrigt bagage. Specialbagage bokas i samband med köp av resa och uppvisas för föraren tillsammans med bussbiljetten.

Cykel

Cykel kan medföras mot avgift på utvalda turer förutsatt att cykeln är ordentligt emballerad, så att den inte skadar dina medpassagerares bagage.

Din cykel packas helst i en cykelväska. Alternativt packas cykeln så att styret vrids ett kvarts varv och pedalerna bortmonteras. Se instruktion [här](#). Delar som kan smutsa ner andra resenärers bagage ska emballeras/täckas, exempelvis med bubbelplast eller wellpapp och packas i kartong eller hållbar säck. Swebus förbehåller sig rätten att neka cykel i bagage om bedömningen görs att den kan skada övrigt bagage.

Förseningar

Villkoren och reglerna för försenade och inställda resor skiljer sig åt beroende på linjesträckningens längd. Om du reser på en delsträcka på linjen är din rätt till kompensation beroende på hela linjesträckningens längd.

Om tiderna för en enskild trafik tjänst har senarelagts, och informationen om förseningen har offentliggjorts åtminstone tre dygn före ursprunglig avgångstid, görs förseningsbedömning utifrån den ändrade tiden för ankomst.

Vid linjesträckningar under 150 km (linje 866, 910, 942 & 927) gäller följande:

Ersättning för annan transport

Om det finns skälig anledning att anta att en resa kommer att bli mer än 20 minuter försenad, och du har inrättat dig efter den försenade resan, har du rätt till ersättning för skäliga kostnader för annan transport för att nå resans slutdestination. Den högsta ersättningen som utbetalas för resa med alternativ transport är 1/40 av prisbasbeloppet för det år då resan skulle ha avslutats (för 2018: 1 138 kr).

Prisavdrag vid försening

Om du inte begärt ersättning för annan transport vid försening har du rätt till prisavdrag med:

1. 50 % av biljettpriset om förseningen uppgår till mer än 20 min
2. 75 % av biljettpriset om förseningen uppgår till mer än 40 min
3. Hela biljetten återbetalas om förseningen uppgår till mer än 60 min

Du begär ersättning vid försening genom att kontakta vår kundsupport på kundsupport@swebus.se.

Vid linjesträckningar över 150 km gäller följande:

Vid försening med mer än 50 min ersätts du med en (1) fri enkelresa motsvarande den resa som gällde vid förseningstillfället, ersättningen fås som ett tillgodokonto.

Är förseningen mer än två timmar kan du välja att fortsätta din resa trots förseningen eller boka om den utan extra kostnad, annars återbetalas biljetten samt ett tillgodokonto motsvarande biljettpriset som gällde vid köptillfället. Tillgodokonto kan sedan användas vid köp av ny resa med Swebus. I förekommande fall erbjuds du en kostnadsfri returresa till din första avreseplats.

Vid försening mer än 90 minuter erbjuds snacks, måltider eller förfriskningar i skälig proportion till förseningen, i den mån det finns att tillgå. Om förseningen innebär att du måste stanna över natten ersätts din kostnad för inkvartering. Den totala kostnaden för inkvartering ersätts upp till 80 EUR per natt och under maximalt två nätter. Du kan också erbjudas assistans med att anordna transport mellan terminalen och inkvarteringen. För förseningar som orsakas av händelser som kan hänföras till Force majeure utgår normalt ingen kompensation för inkvartering. Vid övriga förseningar finns aktuell information på vår hemsida, www.swebus.se.

Gränspasseringar

Du ansvarar själv för att följa gällande bestämmelser för pass, visum och tullbestämmelser när du reser med våra bussar mellan länderna. Swebus har ingen skyldighet att invänta passagerare som tullpersonal tar in för kontroll och eventuella tullvisitationer. Dessa passagerare hänvisas till nästa busstur.

ID-kontroll vid resor från Danmark till Sverige

Regeringen har beslutat om tillfälliga gränskontroller vid den danska gränsen vilket innebär att Swebus som transportör måste genomföra ID-kontroller på alla som reser med våra bussar från Danmark till Sverige. Följande krav gäller:

- För nordiska medborgare räcker det med ett giltigt körkort eller nationellt id-kort utfärdat i ett nordiskt land.
- För medborgare från övriga länder gäller giltigt pass eller nationellt id-kort.

Ett nationellt id-kort är en särskild id-handling som utfärdas av ansvarig myndighet i respektive EU-land. I Sverige är det polisen som utfärdar pass och nationellt id-kort. Observera att id-kort utfärdade av Skatteverket eller olika typer av bankkort inte är giltiga resehandlingar.

Personer under 18 år behöver inte legitimera sig om de reser tillsammans med en förälder som har giltigt id-handling.

[Läs mer på polisens hemsida >>](#)

Djur

Du får ta med dig husdjur ombord på bussen förutsatt att djuret sitter i bur och att du köpt biljett för ditt husdjur. Buren får inte vara större än att den får plats på sätet och buren måste stå på sittplatsen närmast fönstret bredvid dig. Du måste välja plats längst bak i bussen och buren måste bältas fast (tänk på att det inte finns några förlängningsbälten i bussarna). Du får ta med dig max 1 bur och djuret måste befinna sig i buren under hela resan. Om det finns risk för att buren smutsar ner sätet är det ditt ansvar att ta med ett eventuellt skydd för sätet. Ormar/spindlar/giftiga djur är ej tillåtna ombord. Det är ditt ansvar att rätt intyg finns om du reser med djuret reser över landsgränser.

Husdjur är endast tillåtna på de linjer som vi kör i egen regi. Husdjur är inte tillåtet på våra partnerlinjer.

Föraren har rätt att avvisa resenär med husdjur om ovanstående villkor inte uppfylls eller om djuret skapar obehag för andra passagerare (oljud t.ex.).

Ledarhundar får tas med ombord och behöver inte befinna sig i en bur.

Hållplatser

Du behöver vara på plats vid hållplatsen minst 10 min före bussens avgång för att hinna packa in bagage, samt erhålla den garanterade platsen. Swebus stannar endast vid de hållplatser som finns angivna i tidtabellen. Det är inte tillåtet att kliva på och av på andra platser.

Trivsel ombord

Alla bussar är rökfria, även på toaletterna. Detta gäller även e-cigarett. Mobiltelefon, bärbar dator, mp3-spelare etc. får användas ombord. Tänk dock på att visa hänsyn till dina medresenärer. På nattbussarna är det många som vill sova och ha det lugnt kring sig. Vänligen respektera detta. Föraren har rätt att avvisa den som stör sina medresenärer.

Mat/dryck/fika/godis

Det är tillåtet att ta med och förtära mat/dryck/fika/godis ombord på bussen under förutsättning att det inte skapar olägenheter för medresenärerna. Förtäring av alkoholhaltiga drycker är förbjudet ombord på bussarna.

Eluttag och Internet ombord

I Swebus egna bussar har vi alltid eluttag och internet ombord. Under vissa perioder, framförallt fredagar och söndagar samt stora resehelger, behöver vi ta in underleverantörer. En del leverantörer kan inte garantera att det alltid finns eluttag och internet ombord.

Bälteskudde - Barnstol

Swebus erbjuder kostnadsfritt, mot förbokning, bälteskudde för barn från ca 4 år (15 – 36 kg). Bälteskudden gäller för barn från 4 år. Kudden är godkänd enligt ECE 44/04 grupp 2–3. Visa din biljett för föraren för att erhålla produkten. Kan bokas, om- och avbokas fram till 1 timme innan avgång. Swebus har tyvärr inte möjlighet att erbjuda anpassad barnstol till barn under 4 år.

Transportstyrelsens rekommendation för resa med barn i buss, inom Sverige

Alla busspassagerare som är äldre än tre år ska sitta på en plats med bilbälte, om det finns en sådan plats, och ska använda bältet. Transportstyrelsen rekommenderar att även yngre barn använder bilbältet eller särskild skyddsanordning.

Betalning

Kortbetalning med Payex Autopay

Vid betalning med Payex Autopay (förenklad betalning med sparade kortuppgifter) hanteras dina kortuppgifter av vår samarbetspartner PayEx som är en PCI-certifierad betalväxel. Samtliga transaktioner hos PayEx är krypterade med högsta möjliga säkerhet. För att förenkla framtida köp erbjuder vi dig att spara dina kortuppgifter hos PayEx för att du skall slippa ange dem varje gång. Kortuppgifterna krypteras och sparas på PayEx säkra servrar, Swebus har aldrig tillgång till några kortnummer.

Klarna

Maxbelopp för att handla med Klarna är 3000 kr. Om du har frågor om din faktura är du välkommen att ringa Klarna direkt på tel 08-120 120 10.

Genom att använda Klarna Faktura godkänner du användning av dina personuppgifter i enlighet med Klarnas [dataskyddspolicy](#).

Reklamationer

Vid reklamation, måste du bifoga eventuell biljett eller biljettnummer för den aktuella resan. Reklamationen skall vara oss tillhanda, senast 3 månader efter den aktuella resan eller i annars skälig tid. Reklamation kan framföras via mail på kundsupport@swebus.se.

Terms of Travel

Swebus Express AB Terms of Travel

We adhere to the general terms and conditions for commercial buses set forth by the Swedish Bus and Coach Federation together with the Swedish Consumer Agency. We also comply with the requirements and passenger rights arising from the [EU Bus Ordinance \(181/2011\)](#) and those sections pertaining to bus travel in accordance with the Swedish Rights of Public Transport Users Act.

Terms of Travel	7
Tickets	8
Cancellation protection.....	8
Rebooking protection	8
Missed bus protection	9
Special conditions for routes outside of Scandinavia	9
Digital 10-card	9
Accessibility for disabled people.....	9
Luggage	9
Delays and cancellations.....	10
Border crossings.....	11
Pets	11
Bus stops	11
On board comfort	11
Booster seats.....	11
Payment	12
Management of personal data	12
Complaints.....	12

Tickets

Anyone who travels with us must be able to present a valid ticket while on the bus. It is your responsibility to ensure that the information on your ticket matches the desired route, time and date.

Your ticket number acts as your proof of travel and should be kept and treated as a valuable document. A lost or misplaced ticket number will not be replaced. You must get on and off the bus at the stops shown on your ticket. Tickets are purchased based on whether you are a child, youth, student, adult or senior citizen.

If, during a ticket inspection, you are unable to present a valid ticket, an inspection fee will be charged. This fee is currently SEK 800. The same applies for passengers travelling at a discounted price who cannot verify their right to that discount.

Traveller Categories

- Adults (26-64 years old)
- Children (0-15 years old until the day of the child's 16th birthday).
For reasons of safety and comfort, children should have their own seat. Tickets should therefore be purchased for all children regardless of age. Children travel at a discount of up to 20% compared to adult pricing on selected departures. Swebus does not assume responsibility for children. This is the sole responsibility of the child's guardian or parent.
- Youth: (16-25 years old, up to the traveller's 26th birthday).
Young people travel at a discount of up to 20% compared to adult pricing on selected departures. Those passengers travelling on a youth ticket should keep in mind that they must be able to verify their age with valid identification.
- Students:
Students travel at a discount of up to 20% compared to adult pricing on selected departures. Those passengers travelling on a student ticket must be able to present valid verification from either CSN, Studentkort or Mecenat. This discount is also valid for international students with ISIC and IYTC cards. We also accept most Norwegian and Danish student IDs.
- Senior citizens:
Senior citizens (beginning at age 65) travel at a discount of up to 20% compared to adult pricing on selected departures. You will need to verify your right to travel with a senior citizen discount by presenting valid identification. You may also travel on a senior citizen ticket if you receive sickness and activity benefits from the Swedish Social Insurance Agency. All you need to do is present your proof of benefit with your ticket.

Exceptions for airport coaches:

Booking tickets with our partner airport coaches (Stockholm-Arlanda) is subject to special terms and conditions: Up to two children (0-7 years old) may travel free of charge between Stockholm and Arlanda if accompanied by an adult with a valid purchased ticket. No ticket is required for the children. All other children must travel on a youth ticket. Young travellers are 8-17 years old and adults are 18+.

MTR Express, individual train tickets:

The following applies when booking with our partner MTR Express:

A ticket that has been issued for a specific traveller is individual and only valid for that particular traveller. A traveller must be able to verify their right to travel by presenting an acceptable and valid form of identification if requested to do so by service personnel. This also applies to those passengers travelling on a discounted ticket. These passengers will also need to present acceptable proof (student ID or pensioner's certificate) of their right to a discount. Travellers who are exempt from needing to show ID are children accompanying an adult and children under 16 years of age who are travelling alone, provided that the child does not need to prove their age to travel on a discounted ticket. If the right to travel or to a discount cannot be verified, the traveller will be regarded as travelling without a valid ticket.

Cancellation protection

Cancellation protection allows you to cancel your ticket up to one hour prior to departure. It is only possible to purchase cancellation protection with the purchase of a ticket at least two hours prior to departure. When cancelling a ticket, only the price of the ticket will be reimbursed, not the price of the cancellation protection nor any SMS charges. If you purchased your ticket via Klarna, the invoice fee will not be reimbursed.

Rebooking protection

Purchasing rebooking protection enables you to rebook your ticket up to one hour before departure. Rebooking protection is sold together with the purchase of a ticket up to two hours before departure. When you rebook a ticket, you receive a rebooking credit, which is the cost of the ticket not including the rebooking protection. The rebooking credit can be

redeemed within 90 days of the date of the ticket for one or more purchases. Any remaining credit can be used for the full or partial payment of future bookings.

Rebooking credit cannot be used to purchase tickets with cancellation protection.

Missed bus protection

A ticket with missed bus protection can be rebooked up to **2 hours after departure**. During rebooking you will receive a rebooking credit at the cost of the ticket not including the rebooking protection and missed bus protection. The rebooking credit can be redeemed within 90 days of the date of the ticket for one or more purchases. Any remaining credit can be used for the full or partial payment of future bookings.

Special conditions for routes outside of Scandinavia

Please note that SMS tickets are not deemed as valid tickets for routes 901/902 and 920, only printed tickets are valid. Otherwise, you risk having to pay a fine of € 10-20. Please note that on routes outside of Scandinavia, children/young travellers under the age of 16 may not travel unaccompanied by an adult. The driver has the right to refuse travellers under the age of 16. You should always have your passport or ID readily available. In the event of any delays, please refer to the respective bus company's time travel guarantee.

Digital 10-card

- 10-cards are valid 7 days a week for the selected route.
- Low price 10-cards are valid Monday-Thursday, as well as Saturday for the selected route.
- The card is valid for 90 days, after which any unused trips will become invalid. Unused trips will not be reimbursed.
- The card is transferrable.
- Only one seat per departure may be booked.
- Free cancellation up to one hour prior to departure. If the trip is not cancelled you will be charged for it. You may cancel up to 10 times per card.
- Travelling without booking is possible as long as there are available seats on the bus.

Accessibility for disabled people

Are you disabled or have difficulty with mobility and are planning to travel with us? Contact our customer support at kundsupport@swebus.se or by phone at +46 (0)771 218 218 and we'll try to help as best we can.

Luggage

You may bring one (1) small carry-on with you onto the bus. The maximum dimensions for luggage inside the bus are 40x30x20 cm. For safety reasons, luggage may not be placed in the centre aisle of the bus or at any of the exits. Included in your bus ticket is option to take one (1) piece of luggage with you weighing max. 25 kg, at no extra cost. In the event of theft of or damage to your luggage held in the luggage compartment on the bus, Swebus will compensate you up to a value of € 1,200, provided that the damage did not occur due to your own negligence. Any delicate or easily damaged luggage must be wrapped. In the event that any of your luggage is damaged or lost, tell the driver immediately. Valuables such as electronics, make-up or cash must not be stored in the luggage compartment and will not be reimbursed if lost or damaged.

It is your responsibility to make sure your name, address and telephone number are shown on your luggage. Upon exiting the bus, please make sure that you have the correct luggage.

Luggage may not be taken on board that is of a dangerous nature or that can cause considerable damage such as explosive and flammable objects and fluids; poisonous, infectious and corrosive substances, as well as weapons.

Assistive devices, such as wheelchairs, walkers and crutches, may be carried on at no extra charge. You may stow a pushchair in the storage compartment of the bus at no extra cost when purchasing a child ticket. To protect the pushchair, make sure that it is wrapped in plastic or some other type of protection.

Special rules for luggage

Ski buses

On our routes to Kungsberget, Vallåsen and Branäs, you are allowed to bring two (2) bags including a ski boot bag and skiing cover at no extra cost. All bags must be stowed in the storage compartment of the bus.

Airport transfer

We allow carry-on bags with dimensions of 55x40x23 cm onto the bus for our airport transfer route (866). Please note this is

contingent upon available space. The driver has the final say as to whether or not a bag may be brought on board for safety reasons.

Luggage left behind

If your luggage is misplaced or left behind, you can contact Swebus via e-mail at bagage@swebus.se. For luggage that has been left behind, we reserve the right to charge you for shipping, packing and cash on delivery if you request that your luggage be delivered to your home. You may also have to pay customs fees for international delivery.

If there is medicine, wallets, keys or ID documents in the luggage you have left behind and a maximum of 30 minutes have passed since you exited the bus, you can contact us at +46 (0)771 218 218. Please have your ticket number available.

Excess luggage

In addition to the one bag included in the ticket per our luggage terms and conditions, you may also purchase additional luggage (a maximum of 2 bags). Excess luggage is subject to the same rules as regular luggage. Excess luggage is to be booked at the same time as purchasing a trip and presented to the driver together with the bus ticket.

Special luggage

Special luggage such as golf bags, skis, surfboards, musical instruments, etc. may be brought with you at an extra charge and stowed in the luggage compartment of the bus. Make sure to properly wrap your luggage so that it does not damage the luggage of the other passengers. Swebus reserves the right to refuse any special luggage that is believed to be potentially damaging to other luggage. Special luggage is to be booked at the same time as purchasing a trip and presented to the driver together with the bus ticket.

Bicycles

Bicycles may be brought with you for a fee on selected routes provided that the bicycle is properly wrapped so that it does not damage the luggage of other passengers. It is best to pack your bicycle in an appropriate travel case. Otherwise your bicycle should be packed so that the handlebars are turned in and the pedals and wheels are removed. See instructions [here](#). Parts which can make the luggage of other passengers dirty should also be wrapped/covered. We reserve the right to refuse bicycles as luggage if it is believed that they may damage other luggage. Bicycles as luggage are to be booked at the same time as purchasing a trip and presented to the driver together with your bus ticket.

Delays and cancellations

Terms and regulations for delayed and cancelled trips differ depending on the distance of the route. If you travel a portion of the route's distance, your entitlement to compensation depends on the entire length of the route.

The following applies to routes less than 150 km (route 831, 866, 910 & 927):

Reimbursement for other transportation

If there is reason to believe that a trip will be delayed by more than 20 minutes, you have the right to be reasonably compensated for the costs of taking other transportation to reach your final destination. The highest amount of compensation paid out for a trip with alternative transportation is 1/40 of the base price amount for the year in which the trip would have occurred (for 2016: SEK 1,100).

Discounts for delays

If you have not requested to be compensated for taking different transportation, you are entitled to a discount of:

1. 50% of the ticket price if the delay is longer than 20 minutes
2. 75% of the ticket price if the delay is longer than 40 minutes
3. The entire ticket will be refunded if the delay is longer than 60 minutes

You can request to be compensated in the event of a delay by e-mailing our customer support at kundsupport@swebus.se. Remember to quote your ticket number.

The following applies to routes over 150 km:

For delays of more than 50 minutes, you will be compensated with one (1) free one-way ticket equivalent to the trip applicable at the time of delay. The compensation takes the form of a credit.

If the delay is more than two hours, the ticket will be completely refunded and a credit given equivalent to the ticket price applicable at the time of purchase.

Credit can be used for purchasing a new trip with Swebus.

Normally, no compensation is given for delays caused by unforeseeable circumstances. You can find up to date information about other types of delay on our website, www.swebus.se.

Border crossings

You are solely responsible for ensuring that you are compliant with applicable regulations regarding passports, visas and customs when travelling internationally on our buses. Swebus has no obligation to wait for passengers who are taken in by customs officials for inspection and possible customs examinations. These passengers will be directed to take the next scheduled bus.

Checking ID on trips from Denmark to Sweden

The government has decided to institute temporary border inspections at the Danish border, which means that Swebus as a carrier must check the ID of all passengers travelling from Denmark to Sweden. The following requirements apply:

- For citizens of Scandinavian countries, a valid driving licence or national ID card issued in a Scandinavian country shall suffice.
- For citizens of other countries, a valid passport or national ID card is necessary.

A national ID card is a special ID document issued by a competent authority in an EU country. In Sweden, the police force is the body that issues passports and national ID cards. Please note, ID cards issued by the Swedish Tax Agency or different types of bank card are not valid travel documents.

People under the age of 18 do not need to show ID if they are travelling with a parent who does have valid ID documentation.

[Read more on the police website >>](#)

Pets

You may bring pets on board the bus provided that they are caged and you have purchased a ticket for your pet. The cage may not be larger than the seat in which it is to be placed and the cage must be placed on the seat closest to the window next to you. You must choose a seat in the rear of the bus and a seatbelt must be fastened around the cage (keep in mind that no belt extensions are available on buses). You may only take 1 cage and your pet must remain in the cage during the entire trip. If there is a chance that the cage could stain the seat, it is your responsibility to bring a protective cover with you. Snakes/spiders/poisonous animals are not allowed on board. It is your responsibility to have correct documentation if your pet is travelling with you between different countries.

Pets are only permitted on routes run under our own management. Our partners do not permit pets.

The driver is entitled to turn away travellers with pets if the above conditions are not satisfied or if your pet is an inconvenience to other passengers (e.g. noise).

Guide dogs may be taken on board and do not need to be secured in a cage.

Bus stops

You should arrive at the bus stop at least 10 minutes before the bus departs to have time to load your luggage and find your seat. Swebus only stops at the bus stops indicated on the timetable. It is prohibited to climb on and off other seats.

On board comfort

Smoking is not permitted on buses or in the WC. This also applies to e-cigarettes. Mobile phones, laptops, mp3 players, etc. may be used on board. Please be considerate of your fellow passengers. On night buses, many passengers will want to sleep and travel in peace and quiet. Please respect this. The driver reserves the right to eject anyone who is disturbing the other passengers.

Food/drink/coffee/sweets

You may bring and consume food/drink/coffee/sweets on board the bus provided that this does not cause any inconvenience to other passengers. Consuming alcoholic beverages is prohibited on board buses.

Power outlets and on board Internet

Power outlets and on board Internet are always available on Swebus buses. During certain periods, especially Fridays, Sundays and major holidays, we may need to use subcontractors. Some subcontractors cannot guarantee that there will always be power outlets and Internet available on board.

Booster seats

Booster seats apply to children from the age of 4 (15 – 36 kg). The booster seat has been approved in accordance with ECE 44/04 group 2-3. Show your ticket to the driver in order to receive a booster seat. Can be booked, rebooked and cancelled up to 1 hour prior to departure.

Payment

Card payment using Payex Autopay

When paying with Payex Autopay (simplified payment with saved card details), your card details are processed by our partner PayEx, a PCI-certified payment service provider. All transactions with PayEx are encrypted with the highest possible level of security. To make things easier for future purchases, we offer you the option to save your card details with PayEx in order to avoid having to re-enter them each time. Card details are encrypted and saved on PayEx's secure servers. Swebus never has access to card numbers.

Klarna

The maximum amount you can spend with Klarna is SEK 3,000. If you have questions about your invoice, please call Klarna directly at +46 (0)8 120 120 10.

By using Klarna Invoice, you accept your personal information being used in accordance with Klarna's [data protection policy](#).

Management of personal data

Swebus Express AB collects personal data about customers who use our services and visitors to our website. By using our services or visiting our website you consent to Swebus collecting and using your personal data.

We manage your personal data in accordance with applicable legislation. Under the terms of the Swedish Personal Data Act (1998:204), you have the right to obtain information on how your personal data is managed.

Complaints

When submitting a complaint, you must always attach the relevant ticket or quote the ticket number for the trip in question. We must receive your complaint no later than 3 months after the trip in question. E-mail us at kundsupport@swebus.se.